

RSE

Responsabilité Sociale des Entreprises



iINDR

INSTITUT NATIONAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES



**ENTREPRISE
SOCIALEMENT
RESPONSABLE**



SOMMAIRE

L'UEL et l'INDR	2
Les acteurs	2
La motivation de l'INDR	3
La RSE	5
Les défis de la RSE	5
La définition de la RSE	5
Les trois dimensions de la RSE	6
Les conditions de réussite de la RSE	8
Les retombées positives de la RSE	8
Le label ESR	11
Objectifs	11
Processus de labellisation	12
Intégrer les spécificités des PME dans une démarche RSE	13
Social et Egalité des chances professionnelles	15
De meilleures relations avec les salariés, une productivité et une innovation accrues	15
De meilleures relations grâce à l'engagement des intervenants	15
Exemples de bonnes pratiques	16
Gouvernance	21
De meilleures relations avec les investisseurs et un accès plus facile aux capitaux	21
Une meilleure réputation et une meilleure image de marque	21
Exemples de bonnes pratiques	22
Environnement	27
Des entreprises financièrement plus performantes et plus profitables	27
La RSE en tant qu'investissement	27
Exemples de bonnes pratiques	28



L'UEL et l'INDR

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) a signé en date du 31 octobre 2003 une charte portant sur le développement durable. Ce faisant, elle adhère aux principes du développement durable tel que défini par l'ONU comme étant la capacité des générations présentes à satisfaire leurs besoins tout en permettant aux générations futures de satisfaire les leurs. Le développement durable nécessite partant une approche globale qui vise à mettre en cohérence tant les stratégies économiques et sociales qu'environnementales.



L'UEL promeut également le concept de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) afin d'aider les entreprises à renforcer leur compétitivité et à assurer leur pérennité. Pour ce faire, elle a créé l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR).



L'UEL s'attribue à travers son institut INDR un double rôle de facilitateur et d'acteur en matière de responsabilité sociale des entreprises : facilitateur, en offrant une plateforme d'échanges et de promotion de bonnes pratiques aux entreprises actives dans le domaine de la RSE ou désirant le devenir ; acteur, en promouvant des concepts transversaux du développement durable dans la gestion des entreprises, dont la mise en pratique repose sur la mise en œuvre de labels de qualité.

Les acteurs

L'INDR qui est une émanation de l'UEL, regroupe les organisations professionnelles suivantes :

- l'Association des Banques et Banquiers du Grand-Duché du Luxembourg ;
- l'Association des Compagnies d'Assurances du Grand-Duché du Luxembourg ;
- la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg ;
- la Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg ;
- la Confédération Luxembourgeoise du Commerce (& Transport et Services) ;
- la Fédération des Artisans ;
- la Fedil – Business Federation Luxembourg ;
- l'Horesca – Fédération Nationale des Hôteliers Restaurateurs et Cafetiers de Luxembourg.

A noter qu'à travers les chambres et organisations patronales précitées, l'ensemble des sociétés commerciales, industrielles et artisanales sont représentées au sein de l'INDR.



La motivation de l'INDR

La responsabilité sociale des entreprises est l'expression pour toute entreprise de son investissement dans la promotion d'une véritable culture de développement durable. Il s'agit pour l'INDR de promouvoir une dynamique de croissance dans tous les secteurs économiques tout en respectant les intérêts économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux. L'ultime objectif de cette stratégie est d'assurer la performance durable de ces piliers dans un concept indivisible et donc dans une approche d'interaction et d'interdépendance. La responsabilité sociale des entreprises crée donc le lien entre l'entreprise et la société.



Il résulte toutefois de l'étude du CEPS /INSTEAD de mars 2008 intitulée « Un état des lieux de l'adoption de la Responsabilité sociale des entreprises au Luxembourg » :

- parmi les entreprises ayant au moins dix salariés et appartenant à la quasi-totalité des secteurs d'activités, **90 % considèrent que l'entreprise doit se préoccuper des grands enjeux sociaux et environnementaux** comme l'intégration des minorités, l'égalité homme/femme, la préservation de l'environnement ou encore l'impact de ses décisions sur l'environnement local.
- mais que le concept de la RSE n'est connu que par une minorité des entreprises.

Ces deux constats confirment l'INDR dans sa motivation de promouvoir le concept de la RSE.





La RSE

Les défis de la RSE

De multiples défis émanant des salariés, des consommateurs, des actionnaires, des organismes non gouvernementaux, des organismes internationaux et d'autres intervenants font que les entreprises sont de plus en plus appelées à être proactives dans le domaine de la RSE afin d'assumer leur rôle de responsabilité sociale sur la scène nationale et internationale.

Ces défis amènent habituellement les entreprises à placer l'accent sur un ou plusieurs éléments de la RSE, tels que la santé et la sécurité, la protection de l'environnement, la gouvernance d'entreprise, les pratiques de gestion des ressources humaines, les droits de la personne, le développement communautaire et la protection du consommateur. Ainsi Bâle II et le Sarbanes-Oxley Act aux États-Unis mettent au défi les entreprises d'améliorer sensiblement leur performance en termes de gouvernance d'entreprise. Ces mesures exercent des pressions sur les pratiques d'affaires des entreprises, et la politique ainsi que l'opinion publique en font autant.

Dans de nombreux cas et en fonction des enjeux économiques, la diligence que requièrent ces défis est nuancée par un intérêt particulier de la partie demanderesse ou bien formulée d'une façon large et globale, exigeant souvent que les entreprises posent des gestes forts afin de faire preuve d'un comportement responsable.

La définition de la RSE

La RSE¹ – responsabilité sociale des entreprises – est une démarche volontaire de conduite des affaires des entreprises, qui reflète la contribution des entreprises au **développement durable** lequel est défini comme « le développement qui répond aux besoins présents sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins » et elle est souvent synonyme d'autres concepts connexes.

La RSE est applicable aux entreprises quel que soit leur secteur, leur taille ou encore leur marché. Il est cependant évident que la profondeur et la portée de leur engagement en la matière varient en fonction de leurs spécificités.



¹ La traduction anglaise de RSE est « CSR - corporate social responsibility ».



Davantage d'entreprises mettent l'accent sur l'aspect opérationnel de la RSE plutôt que sur une approche formelle. Ainsi l'UEL, par le biais de son institut INDR, propose un référentiel qui s'applique raisonnablement aux entreprises, en tenant compte de leurs moyens et de leurs limites afin de les faire évoluer dans leur quête permanente d'amélioration et de développement. Les recommandations en matière de RSE permettent aux entreprises d'équilibrer et d'intégrer leurs impératifs économiques, environnementaux et sociaux tout en répondant aux attentes de leurs actionnaires.

L'INDR désire que les entreprises adoptent la RSE avec le souci légitime d'obtenir à terme un net avantage concurrentiel et de stimuler l'innovation des entreprises tout en répondant aux exigences du marché. A cette fin, chacune des recommandations est accompagnée d'une description des avantages à viser par l'entreprise.

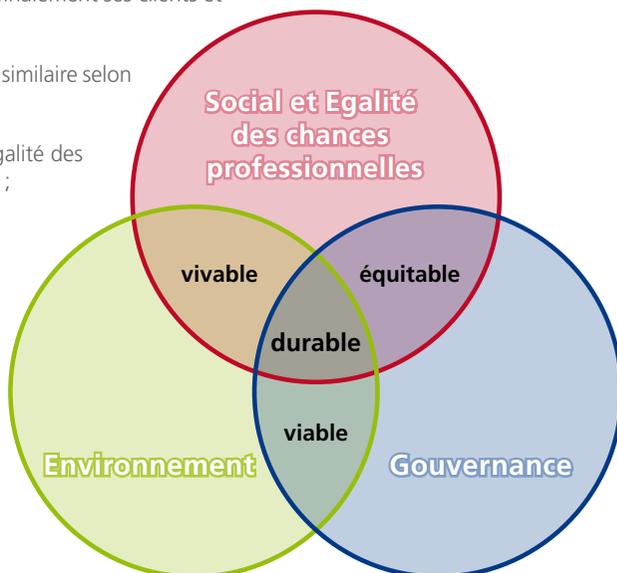
Le respect des lois et des réglementations par les entreprises quant aux objectifs sociaux, environnementaux et économiques établit le niveau de base de la performance de toute entreprise à l'égard de la RSE, alors que celle-ci comprend les engagements et les activités volontaires de l'entreprise qui dépassent ce fondement de conformité légale.

Les trois dimensions de la RSE

Tout développement serein des affaires requiert que l'entreprise se repositionne régulièrement d'une manière formelle pour les grandes entreprises et d'une manière plus informelle pour les PME/PMI par rapport à son marché, en considérant les contraintes changeantes induites par les concurrents, ses produits et services, l'évolution technologique, les moyens de production et de distribution, ses finances, et finalement ses clients et fournisseurs.

La RSE adopte une démarche similaire selon trois dimensions :

1. la dimension « Social et Egalité des chances professionnelles » ;
2. la dimension « Gouvernance » ;
3. la dimension « Environnement » .





Social et Égalité des chances professionnelles

Cette dimension intègre toutes les actions que l'entreprise engage vis-à-vis de ses salariés en matière sociale et d'égalité des chances professionnelles, en agissant sur l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail, tout en promouvant des actions tendant à l'amélioration du bien-être au travail et de meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle.

Gouvernance

Cette dimension intègre toutes les actions que l'entreprise engage en matière de gestion, de contrôle, de transparence et de fidélité vis-à-vis de ses actionnaires, des administrations, des banques et assurances et de ses clients. Elle pourrait, de ce fait, également s'appeler « Economie ».

L'INDR y inclut aussi le volet « Sociétal », c'est-à-dire, les actions que l'entreprise engage vis-à-vis de la société dans son ensemble ou pour certaines parties (d'autres auteurs conçoivent une affectation du volet « Sociétal » à la dimension « Social »).

Environnement

Cette dimension intègre toutes les actions que l'entreprise engage en matière d'utilisation rationnelle des ressources et de protection de l'environnement (déchets, pollution) et de réduction de ses émissions en dioxyde de carbone (consommation d'énergie, dégagement de gaz à effet de serre, emploi d'énergies renouvelables).

Les conditions de réussite de la RSE



Les 9 conditions suivantes sont à notre avis essentielles à la réussite d'une politique RSE en entreprise :

1. Un engagement fort fondé sur des valeurs d'éthique ;
2. Une volonté de progrès continu ;
3. Une attitude marquée par l'humilité ;
4. Une compréhension et une acceptation de l'interdépendance de l'entreprise avec son environnement ;
5. Une vision à long terme fondée sur une responsabilité vis-à-vis des générations futures ;
6. L'application du principe de précaution comme règle de décision ;
7. Une pratique régulière du dialogue et de la consultation des parties prenantes, en ce compris sur les sujets difficiles ;
8. Une volonté d'information et de transparence ;
9. Une capacité à répondre de ses actes et à rendre des comptes sur les conséquences directes et indirectes de ses activités.

Notons que ces engagements ne diffèrent en rien de ceux généralement admis comme étant à la base d'une gestion saine et efficace de toute entreprise.

Les retombées positives de la RSE

La responsabilité sociale des entreprises vise l'intégration de considérations sociales, environnementales et de gouvernance dans les structures et dans les processus de prise de décisions des entreprises. Il s'agit de développer des réponses créatives et à valeur ajoutée qui impliquent toutes les parties prenantes de l'entreprise afin de gérer de manière plus efficace les risques éventuels et d'obtenir une plus grande crédibilité et une plus grande confiance de la part de la société.

En contrepartie, l'entreprise respectueuse de la RSE continue à être un acteur économique qui doit produire de la valeur tangible et pérenniser sa survie. Il y a donc lieu de faire une analyse de rentabilité de la RSE.



L'on peut considérer plusieurs axes pour valoriser les retombées de la RSE :

- Une meilleure performance financière grâce à l'amélioration de l'efficacité du fonctionnement;
- Un profil de risque plus favorable;
- De meilleures relations avec la communauté des investisseurs et un accès plus facile aux capitaux;
- De meilleures relations employeur-salariés qui se traduisent par une meilleure visibilité auprès du public cible visé au niveau du recrutement, une meilleure insertion des nouvelles embauches dans l'entreprise, un accroissement de la motivation des salariés, de leur maintien en poste, de l'apprentissage, de l'innovation et partant de toute la productivité;
- De meilleures relations avec les collectivités environnantes et une plus grande facilité d'obtention d'un « droit d'opérer »;
- Une meilleure réputation et une meilleure image de marque.





Le label ESR

L'UEL, à travers son institut INDR, se propose d'accompagner les entreprises dans leur développement RSE.

Dès à présent, pour aller au-delà de cet engagement, l'INDR a créé le label « Entreprise Socialement Responsable - ESR » qui est un outil offert aux entreprises désireuses de formaliser leurs efforts en la matière, de partager leurs expériences, d'évoluer en communauté et de communiquer leurs efforts et réussites vis-à-vis de leurs salariés et du monde extérieur.



Ce label se décline en trois piliers: Social et Egalité des chances professionnelles, Gouvernance et Environnement.

Par son Label ESR, l'UEL poursuit les objectifs suivants :

- Promouvoir le concept RSE auprès des entreprises luxembourgeoises ;
- Leur faire prendre conscience de leurs progrès actuels en RSE ;
- Reconnaître publiquement les entreprises actives en matière de RSE ;
- Créer une dynamique en la matière.

Afin de trouver une juste balance entre l'effort de la mise en place d'une politique RSE dans l'entreprise et de sa formalisation pour les besoins du label, l'INDR poursuit un nombre de règles pour la mise en place des certificats :

- Facilité et rapidité de la démarche ;
- Orientation sur les avantages pour les entreprises ;
- Critères d'évaluation objectifs et spécifiques ;
- Soutien aux entreprises à l'aide d'exemples de bonnes pratiques.

Nonobstant toutes ces considérations, nous signalons que la mise en œuvre de la RSE est une occasion pour l'entreprise de prendre conscience de ses acquis actuels et de définir des objectifs futurs.

L'INDR met à la disposition des entreprises un référentiel adapté aux différents secteurs d'activité de notre économie et à la taille des entreprises.

Procesus de labellisation

La démarche à suivre par les entreprises intéressées à acquérir le label « **Entreprise Socialement Responsable** » peut être résumée comme suit :

1. L'entreprise intéressée par le label sollicite l'outil d'auto-évaluation à l'adresse e-mail : indr@indr.lu
2. L'entreprise candidate reçoit l'outil électronique et procède à une auto-évaluation de son comportement en matière de RSE. Elle renvoie le fichier complété à l'adresse e-mail : indr@indr.lu.
3. L'INDR informe ensuite l'entreprise du résultat de cette évaluation. Le coût de cette évaluation est de 100 € (facturation par l'INDR).

Deux possibilités s'ouvrent alors à l'entreprise :

- 3.1.** L'entreprise a atteint le niveau requis lors de l'évaluation. Elle est alors invitée à solliciter une vérification des résultats de cette évaluation par un des experts vérificateurs agréés par l'INDR :

Le coût de la vérification varie en fonction de la taille de l'entreprise et du choix de l'expert (facturation par l'expert) :

- entreprise comptant entre 0-19 salariés = 1 jour (coût entre 800 € et 1.000 €)
- entreprise comptant entre 20-49 salariés = 1,5 jour (coût entre 1.400 € et 1.500 €)
- entreprise comptant plus de 50 salariés = 2 jours (coût = 2.000 €)

- 3.2.** L'entreprise n'a pas atteint le niveau requis lors de l'évaluation. Elle se voit alors communiquer un plan d'action qui lui permettra d'améliorer ses performances dans le but de suffire à l'outil d'auto-évaluation.

Ce plan d'action peut, à la demande de l'entreprise candidate au label, être mis en oeuvre avec l'aide d'un des experts consultants agréés par l'INDR :

Remarque importante : un expert ne pourra pas effectuer les 2 missions de vérification et de consultance au sein de la même entreprise.

Le coût de la consultance sera fonction de la nature et de la durée de la mission de l'expert (facturation par l'expert).

4. L'expert agréé par l'INDR vérifie l'auto-évaluation en entreprise.
5. L'INDR, en collaboration avec l'expert agréé, valide les conditions d'obtention du label de l'entreprise candidate.
6. L'INDR attribue le label à l'entreprise certifiée. Le label entraîne un coût unique de cotisation pour une période de 3 ans qui varie en fonction de la taille de l'entreprise (facturation par l'INDR) :

- entreprise comptant entre 0-19 salariés = 150 €
- entreprise comptant entre 20-49 salariés = 500 €
- entreprise comptant entre 50-149 salariés = 1.000 €
- entreprise comptant entre 150-999 salariés = 2.000 €
- entreprise comptant plus de 1.000 salariés = 5.000 €



Intégrer les spécificités des PME dans une démarche RSE

Croire que la RSE ne s'applique qu'aux entreprises d'une certaine taille ne tiendrait pas compte de la réalité du terrain où les PME, qui se définissent par la taille, le chiffre d'affaires et le nombre des salariés, ont depuis toujours – et souvent en méconnaissance du concept formalisé - appliqué le concept de RSE dans leurs actions. Ainsi elles ont su instaurer une dynamique et un mode de fonctionnement qui leur sont propres en accordant une attention particulière à l'environnement, associant les salariés aux décisions majeures de l'entreprise ou informant l'entourage sur l'impact de leurs activités. Ces PME ont vécu que l'application de la RSE dans leurs affaires ne constitue pas un frein au développement de l'entreprise, mais une réelle opportunité en termes d'efficacité et d'évolution.

Écologie: les PME, des acteurs locaux respectueux des principes du développement durable

Les PME en général constituent un partenaire de proximité, en ce qu'elles sont, dans leur grande majorité, des acteurs enracinés dans l'environnement local. Cette proximité explique qu'elles entretiennent des relations privilégiées avec leurs salariés, fournisseurs, clients, de même qu'avec les autorités publiques. Cette imbrication dans le tissu local implique que ces entreprises mettent en œuvre, par l'essence même de leur activité, certains principes écologiques d'une démarche RSE.

Prise en compte de la dimension sociale: un réflexe naturel chez les PME



Comme le savoir-faire et la main-d'œuvre constituent les principaux ingrédients pour la réalisation de produits de haute qualité, la responsabilité sociale constitue pour les PME un réflexe naturel, en ce qu'il assure la pérennité de l'entreprise. Il faut signaler que cette démarche est facilitée par la taille réduite de ces entreprises qui permet le maintien de relations personnalisées entre les salariés eux-mêmes d'une part, et les salariés et le chef d'entreprise d'autre part.

Label «RSE»: tenir compte des mesures informelles mises en œuvre par les PME

Une étude de la Chambre des Métiers a démontré qu'un nombre important d'entreprises artisanales a d'ores et déjà implémenté des mesures sur le plan social, environnemental et économique, qui bien que ne portant pas la qualification « RSE », vont dans cette même direction. Ainsi, et en gardant à l'esprit les spécificités de ce secteur, toute initiative visant l'introduction d'un label « RSE » devra impérativement identifier et valoriser les mesures mises en œuvre par les PME, même si celles-ci revêtent dans la plupart des cas un caractère informel.





Social et Egalité des chances professionnelles

De meilleures relations avec les salariés, une productivité et une innovation accrues

Un avantage clé que les entreprises tirent de la RSE est celui de **l'augmentation de l'engagement et de la loyauté envers l'entreprise et de la motivation de ses salariés, de leur capacité d'innovation et de leur productivité**. Ces entreprises auront plus facile à recruter et à retenir les meilleurs collaborateurs salariés, et à les motiver à approfondir leurs compétences, à suivre des formations professionnelles leur permettant d'être plus productifs, plus soucieux de la qualité et de la performance de l'entreprise. Notons aussi que le dialogue dans l'entreprise évolue positivement sous l'influence des actions RSE, engendrant une **réduction de l'absentéisme** et une appréciation réaliste des revendications salariales.

De meilleures relations grâce à l'engagement des intervenants

La RSE modifie la manière dont l'entreprise s'adresse aux actionnaires, aux salariés, aux créanciers, aux fournisseurs, aux clients, aux collectivités, aux organisations non gouvernementales et aux administrations gouvernementales en renforçant le **dialogue ouvert**, la volonté de former des partenariats réels dans un souci accru de transparence. La RSE n'est cependant pas une voie unidirectionnelle n'engageant que l'entreprise, elle met évidemment l'entreprise en position de demander des comportements similaires de ces intervenants, favorisant ainsi le développement d'une culture RSE qui contribue à améliorer sa **capacité à être durable**.

Remarque générale sur les bonnes pratiques :

Pour des raisons évidentes de place impartie, nous nous sommes cantonnés à ne reprendre qu'un aspect spécifique dans les bonnes pratiques « RSE » des entreprises décrites ci-après. L'engagement en Responsabilité Sociale des Entreprises citées va évidemment bien au-delà du cadre de ces exemples.

Exemples de bonnes pratiques

La RSE et la rentabilité – une réalité chez Carrosserie Comes !

La responsabilité sociale a toujours été d'une grande importance au sein de la Carrosserie Comes et a toujours trouvé le support de la direction. A part nos divers engagements sociaux externes comme par exemple le support financier ou matériel d'événements culturels, sportifs et sociaux, notre présence dans différentes fédérations industrielles et artisanales, l'accueil en entreprise d'étudiants ainsi que la formation d'apprentis, **le bien-être de notre personnel est une de nos grandes préoccupations.**

Depuis plusieurs années la Carrosserie Comes offre à tous ses collaboratrices et collaborateurs l'affiliation aux services de l'Air Rescue Luxembourg. Cette action est particulièrement appréciée par notre staff.

Dans le but d'améliorer en permanence la santé et la sécurité au travail, la Carrosserie Comes vient récemment d'acquérir un défibrillateur automatique permettant une intervention d'urgence en cas de fibrillation cardiaque et a en même temps débuté un programme de formation sur ce type de matériel. Nous profitons également de cette formation pour rafraîchir les bases du premier secours. La société est en permanence à la recherche de solutions respectant en même temps nos critères RSE ainsi que la rentabilité de l'investissement. Notamment nous venons de commander **un nouvel équipement industriel** (scie à ruban pour profils de grandes dimensions) **permettant de réduire considérablement le bruit, la poussière ainsi que les efforts physiques des opérateurs** et en même temps d'accroître la productivité de notre atelier de carrosserie.



NICOLAS COMES, CEO ET PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Contradiction ? NON, pour notre société, RSE et rentabilité peuvent parfaitement s'harmoniser.

Cette philosophie d'entreprise est la base d'une croissance et d'un développement durable de notre société et le garant de la pérennité de notre plus précieux bien; le capital humain.

DÉNOMINATION	Comes & Cie S.A.
ACTIVITÉ	Constructeur-Carrossier
LOCALISATION	Niederanven
EFFECTIF	45 personnes

Deloitte a établi un programme d'éthique et de déontologie

Le **programme d'éthique et de déontologie** de Deloitte couvre les mécanismes de contrôle et de communication en place pour gérer ses activités éthiques et déontologiques. Voici quelques initiatives dans le cadre de ce programme :

- **élaboration d'un code d'éthique et de déontologie** : expose les exigences et comportements attendus des collaborateurs et fournit des informations relatives sur le fonctionnement du Comité d'éthique et de déontologie de Deloitte, ainsi que sur les autres ressources mises à la disposition du personnel.
- **campagnes d'affichage interne** régulières des principes d'éthique de la firme : Les principes d'éthique sont de manière récurrente affichés à des espaces accessibles à l'entièreté du personnel tel que les espaces de détente et les ascenseurs.
- **formation** régulière du personnel : Formation initiale de tous les nouveaux collaborateurs lors du « Welcome Day » et mise à disposition du personnel d'une formation E-Learning sur les principes d'éthique que chaque collaborateur peut suivre sur son poste de travail durant les heures de travail.
- **mise en place d'un blog sur l'intranet** qui permet aux collaborateurs de poser des questions, de discuter et de partager des idées sur l'éthique et l'intégrité sur le lieu de travail. Ce web blog se présente sous forme d'une conversation en ligne autour des aventures d'un personnage fictif s'appelant « Bob ». Une fois par mois Bob raconte une nouvelle histoire prise de la vie professionnelle réelle autour de laquelle une nouvelle conversation est menée.



GILBERT RENEL, PARTNER

DÉNOMINATION	Deloitte S.A.
ACTIVITÉ	Audit, fiscalité et conseil en entreprises
LOCALISATION	Luxembourg-Ville/Neudorf
EFFECTIF	1 100 personnes

Dussmann a établi une structure d'accueil des plaintes du personnel

L'objectif social de Dussmann consiste d'une part, à la mise en place d'une politique active d'égalité entre les femmes et les hommes et d'autre part, à la lutte contre toute forme de discrimination et notamment contre toute forme d'harcèlement dans le cadre des relations de travail. Suite à une enquête interne auprès de son personnel en 2002, le projet « Leadership, teamwork et culture d'entreprise » a été élaboré en collaboration avec le Ministère de l'Égalité des Chances et mis en place en 2005.

Ce projet a comme complément l'établissement d'une **structure d'accueil des plaintes** au sein de l'entreprise ainsi que la création d'une charte des valeurs et d'une déclaration de principe contre toute forme d'harcèlement dans les relations de travail. Cette structure d'accueil des plaintes, toujours en activité à l'heure actuelle, constitue **un lien direct entre le management et le personnel** afin de donner la possibilité à tout le personnel de porter plainte auprès d'une cellule composée de personnes représentant le personnel, l'employeur, le bureau « RH » en cas d'irrégularités, de harcèlement, de non respect de la charte de valeurs... Elle a pour fonction la **prévention et le règlement à l'amiable de conflits**, dans l'objectif d'**améliorer l'ambiance de travail, d'augmenter la satisfaction et la motivation** du personnel sur le lieu de travail et de **réduire le taux d'absentéisme** à moyen et long terme. Depuis 2006, chaque année une enquête via questionnaire est réalisée auprès du personnel dont l'objectif est d'optimiser en permanence la coopération et de repérer les besoins pour soutenir toutes les améliorations du climat de travail possibles et pour garantir un style de management réussi au sein du Groupe Dussmann Luxembourg.



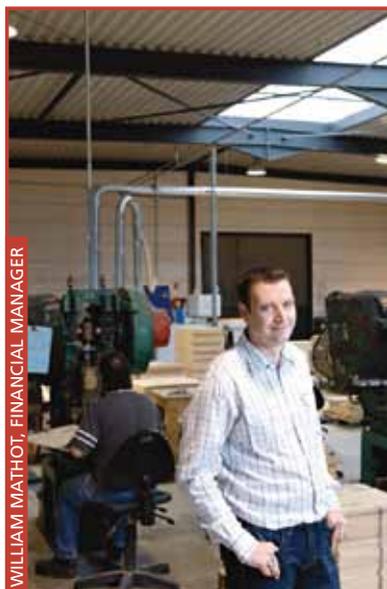
JEAN-PAUL NEU/TUN DI BARRI,
DIRECTEUR GÉNÉRAL / DIRECTEUR

DÉNOMINATION	Dussmann Security: Gardiennage statique, patrouilles, télé- et vidéosurveillance Dussmann Service: Nettoyage de bâtiments Lavador: Blanchisserie industrielle, location de linge et de vêtements Dussmann Restauration: Gastronomie en collectivités et milieu hospitalier Culinaris: Party & Dinner service
LOCALISATION	Niederanven & Bissen
EFFECTIF	2 560 personnes

No-Nail Boxes privilégie la sécurité également en-dehors de l'entreprise

Les dirigeants de l'entreprise ont l'obligation de **former des salariés au secourisme** à raison de 10 % dans le milieu industriel. No-Nail Boxes a ainsi proposé à tous ses salariés qui le souhaitent de suivre une session intra entreprise organisée dans les locaux de Wiltz par le STI, le service de santé au travail de la Fedil. 14 salariés ont suivi avec succès ce cycle de 4 journées de 8 heures. Cette formation a coûté au total près de 11 000 € à l'entreprise. Quelle était donc la motivation de No-Nail Boxes ? Répondre aux exigences légales bien sûr, former des gens prêts à intervenir sur le lieu de travail, évidemment, bien que le taux d'accident de travail soit inférieur à 1 % depuis des années, grâce à une stricte politique de prévention. La motivation principale était autre : former des gens prêts à intervenir dans la vie quotidienne : sur la route, en famille, dans les associations sportives et sociales que les employés fréquentent et où les connaissances acquises dans l'entreprise peuvent éviter des accidents et aider à sauver des vies.

Dans le cadre de la **prévention des accidents** sur le chemin du travail, mais également pour améliorer le pouvoir d'achat de ses salariés et pour économiser le carburant, en accord avec la ville de Wiltz et les différentes administrations concernées, l'entreprise a proposé à ses salariés d'utiliser le bus Bastogne-Wiltz-Ettelbruck au lieu de leur voiture privée. Suite à cette initiative, un arrêt de bus, a été aménagé à l'entrée de la zone industrielle. Les horaires de travail ont donc été adaptés en fonction des horaires des bus.



WILLIAM MATHOT, FINANCIAL MANAGER

DÉNOMINATION	No-Nail Boxes
ACTIVITÉ	Production de caisses pliantes en contreplaqué
LOCALISATION	Wiltz
EFFECTIF	60 personnes





Gouvernance

De meilleures relations avec les investisseurs et un accès plus facile aux capitaux

Le secteur de la finance a évidemment exploré cette corrélation précitée entre la RSE et la performance financière des entreprises. Les investisseurs ont réagi à cette donne en lançant des fonds tels que le « Socially Responsible Investment », « Domini Social Equity Fund », ou « EcoValue 21 ». Progressivement, les fonds d'investissement intègrent les critères de la RSE dans leur processus d'investissement, d'abord en excluant les entreprises qui ne correspondent pas aux critères de la RSE et du développement durable, puis en misant de plus en plus sur les entreprises respectueuses des normes environnementales ou sociales. L'entreprise qui adopte donc une approche RSE **améliore son image et partant sa capacité à obtenir du financement de la part des investisseurs et banques.**

Une meilleure réputation et une meilleure image de marque

Par une communication circonstanciée sur son engagement RSE, l'entreprise peut **développer sa notoriété et son image de marque**, ce qui lui permettra d'attirer de nouveaux clients, des profils de candidats à l'embauche plus adaptés et plus performants et à augmenter sa part de marché.

Remarque générale sur les bonnes pratiques :

Pour des raisons évidentes de place impartie, nous nous sommes cantonnés à ne reprendre qu'un aspect spécifique dans les bonnes pratiques « RSE » des entreprises décrites ci-après. L'engagement en Responsabilité Sociale des Entreprises citées va évidemment bien au-delà du cadre de ces exemples.

Exemples de bonnes pratiques

Agir Anticiper Durablement, un engagement sociétal.

Dans la continuité de sa labellisation ESR, Agir Anticiper Durablement, expert en Développement Durable et Management intégré Qualité Sécurité Environnement, **a participé à la création de la Maison 2D**, association sans but lucratif, qui a pour objectif de diffuser et communiquer sur les politiques de développement durable et de responsabilité sociétale à tous les niveaux de la Société. La Maison 2D souhaite créer une communauté de personnes et d'entreprises socialement responsables, autour d'une plateforme virtuelle et d'une maison « physique » avec des expositions thématiques, afin de sensibiliser et de mettre en avant les bonnes pratiques dans ce

domaine, au Luxembourg et dans la grande région. La Maison 2D, soutenue par le Ministère de l'Égalité des Chances et d'autres partenaires privés, organise des ateliers concernant la mixité et les stéréotypes de genre, afin de donner des outils pratiques aux équipes des entreprises luxembourgeoises. L'association travaille aussi sur des projets de conférence et d'exposition sur les liens entre la santé et les impacts environnementaux des entreprises, la mobilité douce et l'économie durable, entre autres.

Considérant aussi la dimension « Social et Egalité des chances professionnelles », et malgré sa petite taille, **Agir Anticiper Durablement a déjà aidé au retour en Europe, de 2 jeunes expatriés l'une française, l'autre portugais, de retour de Russie et d'Asie.** Connaissant bien l'international et les difficultés de réadaptation de mission de longue durée, elle leur a proposé un contrat professionnel, avec un coaching pour comprendre les paramètres interculturels, et se réappropriier les codes de fonctionnement locaux.



PASCALE GRIVEAUD, MANAGING DIRECTOR

DÉNOMINATION	Agir Anticiper Durablement
ACTIVITÉ	Conseil & Formation continue
LOCALISATION	Bridel
EFFECTIF	2 personnes

Bebop crée la fondation « Fonds Plateforme.lu »

C'est avec les consultants du réseau Plateforme.lu que Bebop a créé la fondation « Fonds Plateforme.lu ». La fondation est alimentée par une partie des revenus des activités de formation et coaching en leadership. **Cette forme de partage est fondamentale et constitue la base de la coopération des coachs et consultants** du réseau entre eux et avec leurs clients.

« Pour nous, cette fondation est un outil de partage et d'apprentissage. **Nous partageons jusqu'à 20% de nos honoraires avec des projets de développement durable** et nous apprenons à mieux définir les critères de durabilité des projets que nous soutenons. » Stephan Kinsch - Gérant de Bebop.

Le choix a porté sur trois projets:

- Le rachat de terres à la demande d'un peuple racine en Colombie, les Kogis; ils conserveront pour nous, leurs 'petits frères' le savoir ancestral «comment vivre en équilibre avec la nature».
- Le projet MOS 'Mobile Orthopedic Services' a été créé par un médecin luxembourgeois au Kenya. Il vise à décentraliser les soins orthopédiques à des enfants souffrant de déficiences et en même temps de former le personnel médical local à prendre en charge ces soins en totale autonomie .
- La journée de la Citoyenneté au Luxembourg permet de toucher des décideurs locaux et de partager avec eux notre approche «leadership durable» et notre modèle de partage de revenus.

«Cette démarche a séduit certains de nos clients et a joué en notre faveur lors des négociations commerciales. Certains de nos clients se sont même associés au choix des projets. Ceci montre que notre réflexion sur la durabilité ne fait pas seulement partie de notre offre de services, mais qu'il s'agit également d'un mode de gouvernance que nous avons intégré.» Stephan Kinsch

Le fonds Plateforme.lu est une fondation abritée par la fondation Roi Baudouin.



DÉNOMINATION	Bebop sarl
ACTIVITÉ	Formation & communication
LOCALISATION	Bridel
EFFECTIF	1 personne



La RSE, partie intégrante de l'innovation chez HITEC Luxembourg.

Depuis le début des activités de HITEC Luxembourg S.A. en 1986, la responsabilité sociale a une très grande importance. HITEC Luxembourg a systématiquement liée l'innovation, la technologie, l'ingénierie ainsi que l'entrepreneuriat afin de répondre aux exigences élevées de ses clients, nationaux et internationaux, venant du secteur privé et public. **Le but de l'entreprise est de fournir à ses clients des solutions pérennes.** Cette philosophie d'entreprise est la base pour une croissance réussie et durable.

De cette philosophie est née l'idée de faire don de 25 petits arbres fruitiers dans le contexte du 25ième anniversaire de la société à huit crèches à travers le Luxembourg. Les huit crèches sélectionnées sont situées dans différentes communes du Grand-Duché où se trouve ou trouvait le siège social de la société et résident ces associés. HITEC Luxembourg est convaincu que de voir et de témoigner de la croissance de ces fruits va augmenter la sensibilisation des enfants pour la responsabilité de faire pousser l'arbre de façon durable, tout en récoltant chaque automne ses fruits comme récompense du travail fourni.

Nos activités RSE comprennent le parrainage d'événements culturels et sportifs internationaux ; l'accueil en entreprise d'élèves et étudiant(e)s pour des stages d'initiation (par exemple «Engineering Trainee Day» et «Job Shadow Day», les deux organisées par l'asbl «Jonk Entrepreneuren Luxembourg»), et pour des stages d'études ou de travaux de fin d'études.



YVES ELSSEN, MANAGING PARTNER & CEO HITEC

Nous soutenons aussi nos salarié(e)s dans la poursuite de leurs activités sociales au sein d'ONG ou d'autres organismes publics. De plus, HITEC Luxembourg est membre actif dans plusieurs fédérations industrielles au Luxembourg. La société est un membre fondateur du GLAE (Groupement Luxembourgeois de l'Aéronautique et de l'Espace), un membre de l'ILEA (Industrie Luxembourgeoise des Equipementiers de l'Automobile), ILTM (Industrie Luxembourgeoise de la Technologie du Métal) et de la FEDIL (Business Federation Luxembourg). **Grâce à de telles activités, nous pouvons renforcer la position du Luxembourg sur le marché international et assurer une bonne coopération avec d'autres acteurs dans des domaines industriels spécifiques.**

DÉNOMINATION	HITEC Luxembourg S.A.
ACTIVITÉ	Solutions industrielles
LOCALISATION	Luxembourg-ville
EFFECTIF	38 personnes



SuperDrecksKëscht - le comité de suivi

Le centre de la SuperDrecksKëscht dans la zone industrielle de Colmar-Berg, situé à proximité immédiate d'une zone résidentielle, existe depuis 20 ans. **Environ 4 000 tonnes de matières valorisables et de substances problématiques sont transbordées actuellement tous les ans dans le centre logistique**, c'est-à-dire triées, traitées et entreposées. Les stocks sont en moyenne d'environ 550 tonnes. Conformément à sa devise 'Sécurité et avenir', la SuperDrecksKëscht a toujours veillé à ce que ses activités soient transparentes et fait preuve d'une grande ouverture, notamment vis-à-vis des voisins et des habitants de la commune de Colmar-Berg.

Outre les visites guidées et les Journées Portes Ouvertes, la SuperDrecksKëscht a également, depuis le milieu des années quatre-vingt dix, un comité de suivi qui se compose de représentants de la SuperDrecksKëscht, de riverains, de représentants du conseil municipal / conseil des échevins et de représentants de la Protection Civile / des sapeurs-pompiers. Cette instance se réunit trois fois par an au centre de la SuperDrecksKëscht-Center pour échanger des informations. Les membres du comité de suivi ont le droit d'accéder au site à tout moment, même sans annoncer leur visite. **La SuperDrecksKëscht a ainsi pu, au fil des années, créer un climat de confiance avec les riverains, dans l'intérêt de tous les acteurs impliqués.**



DR. KLAUS SCHÜ, DIRECTEUR SUPERDRECKSKËSCHT,
MARC GROSS, SOUS-DIRECTEUR CHAMBRE DES MÉTIERS,
ROBERT SCHMIT, DIRECTEUR ADMINISTRATION DE L'ENVIRONNEMENT,
HANS-PETER WALTER, DIRECTEUR SUPERDRECKSKËSCHT,
MARC WAGENER, ATTACHÉ ÉCONOMIQUE CHAMBRE DE COMMERCE (de gauche à droite)

DÉNOMINATION	SuperDrecksKëscht
ACTIVITÉ	Actions et projets concernant la gestion et la prévention des déchets
LOCALISATION	Colmar-Berg
EFFECTIF	50 personnes



Environnement

Des entreprises financièrement plus performantes et plus profitables

Les entreprises adoptant la RSE pour accroître leur éco-efficacité tireront des avantages directs au niveau de l'efficacité opérationnelle de leurs activités centrales par la **réduction de la consommation d'énergie et des matériaux premiers**, la réduction des déchets et leur recyclage systématique.

Une meilleure appréciation des risques, une gestion plus efficace des responsabilités et des processus d'information plus transparents sont également susceptibles de garantir la **pérennité des entreprises**.

Le souci de la durabilité et de la responsabilité de l'entreprise dans tous ses actes conduira, non seulement à des **économies de coûts**, mais aussi au développement positif de **nouvelles opportunités d'affaires**. En effet, de nombreuses études ont pu montrer une corrélation entre la RSE et la performance financière des entreprises. La majorité d'entre elles concluent que cette relation est attractive.

La RSE en tant qu'investissement

N'entend-on pas dire qu' **« Ecologie » rime bien souvent avec « Economie »** ?

Il est légitime de constater que la RSE est un investissement capable de démarquer une entreprise, ses produits et ses services. Partant il est tout aussi légitime de valoriser tout investissement en matière de RSE par rapport à son retour pour l'entreprise. Cet exercice peut se présenter comme fort complexe, la RSE touchant souvent à des sujets intangibles et difficilement quantifiables. Il faudra néanmoins adopter une approche systématique d'estimation des bénéfices pour toute action RSE de l'entreprise afin d'en mesurer l'impact et de pouvoir orienter son développement futur. Les référentiels mettent le bénéfice de l'entreprise en avant et les « toolkits » vous donneront des moyens concrets pour les suivre.

Remarque générale sur les bonnes pratiques :

Pour des raisons évidentes de place impartie, nous nous sommes cantonnés à ne reprendre qu'un aspect spécifique dans les bonnes pratiques « RSE » des entreprises décrites ci-après. L'engagement en Responsabilité Sociale des Entreprises citées va évidemment bien au-delà du cadre de ces exemples.

Exemples de bonnes pratiques

Le projet carbon offset d'ALD Automotive

Conscient de l'impact de l'automobile sur l'environnement, ALD Automotive, qui gère une flotte de 8 100 véhicules parcourant 300 millions de kilomètres par an, a engagé depuis 2009 un ambitieux programme de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Baptisé **ALD Bluefleet**, ce service de consultance vise en particulier à **réduire les consommations en carburant et les émissions de CO² des véhicules en flotte**. Il prévoit également une solution de compensation par laquelle le client peut compenser tout ou partie du carbone rejeté via le financement de projets initiés et gérés par l'asbl locale «My Climate». Dans ce programme, le financement de la compensation est supporté à hauteur de 2/3 par le client et/ou le conducteur et de 1/3 par ALD Automotive.

En 2010, la société poursuit son challenge environnemental et **compense sa flotte propre, composée de ses véhicules de fonction et de son parc court-terme (soit 290 véhicules au total) pour les ramener à un seuil maximal de 110gr de CO²/Km**.

Tous les fonds ainsi récoltés servent à financer des projets participant directement à la réduction des gaz à effet de serre. C'est dans la construction d'un compostage de déchets organiques au sud-est de Bali qu'ALD a choisi d'investir. En cofinçant ce projet, ALD Automotive aide à diminuer de 90% les déchets mis en décharge et à réduire les émissions de méthane (CH₄), un gaz à effet de serre 23 fois plus calorifique que le CO₂. En 10 ans, l'objectif de ce centre de compostage est d'économiser l'émission de 90 000 tonnes d'équivalent CO₂.

Le bilan actuel du programme ALD Bluefleet révèle une compensation de 1400 tonnes de CO₂ sur trois ans. Au total, 33 600 euros seront donc reversés à MyClimate Lux en faveur de la construction du centre de compostage balinais.



DOMINIQUE ROGER, ADMINISTRATEUR-DÉLÉGUÉ

DÉNOMINATION	ALD Automotive Luxembourg
ACTIVITÉ	Leasing opérationnel de véhicules et utilitaires
LOCALISATION	Strassen
EFFECTIF	65 personnes

Mediation agit en faveur de l'environnement.

La société de conseil en communication **Mediation SA a signé une convention de 3 ans avec l'asbl my climate afin de compenser ses émissions de CO²**. Son engagement environnemental ne s'arrête pas là puisque l'entreprise a introduit des procédures pour réduire sa consommation de papier (impression de 2 pages sur une, impression recto-verso et en noir et blanc, limitation des impressions aux documents strictement nécessaires), ses déplacements (incitation au co-voiturage, regroupement des déplacements des collaborateurs) mais également sa consommation d'énergie (réduction des chauffages le week-end, travaux d'électricité). En outre, des procédures d'achat équitable ont été mises en place autant pour les produits alimentaires que les produits d'entretien. Enfin, **l'ensemble des collaborateurs est intégré dans ce processus grâce à des sensibilisations régulières.**



NETTY THINES, ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ

DÉNOMINATION	Mediation S.A.
ACTIVITÉ	Communication & Marketing
LOCALISATION	Luxembourg-Ville
EFFECTIF	8 personnes

Sources Rosport s'engage durablement dans la préservation de la nature.

Depuis plus de 25 ans, Sources Rosport est partenaire de la fondation « Hëllef fir d'Natur » (Aide à la nature), organisme d'utilité publique, qui s'investit concrètement et avec succès depuis 1982 pour la sauvegarde de la nature. Comme cette PME Luxembourgeoise puise ses eaux minérales dans celle-là même, il est donc tout naturellement, que des actions communes ont pu être réalisées pendant toute la durée du partenariat. Le dernier projet en date concernait **le réaménagement du « Marais de Grendel »**. Un marais d'une beauté rare abritant en outre un papillon menacé d'extinction, le cuivré de la bistorte. Une action de sensibilisation et d'information fut véhiculée via les étiquettes des bouteilles de Rosport ainsi que via des coiffes casiers spécialement mises en œuvre pour cette action. Outre le fait d'informer le grand public sur la nécessité de préserver les espaces naturels, une action Fund raising à permis de récolter 7.500 EUR versées intégralement à la fondation. Une importante campagne de presse a suivi l'action commerciale et a très largement sollicité l'intérêt du public pour cette magnifique réserve naturelle. C'est ainsi que de nombreux autres dons ont pu être récoltés. Durant l'hiver 2011, la direction et les collaborateurs de Sources Rosport ont sur base volontaire et durant leur temps libre activement participé aux travaux d'entretien de ce marais. Un team building au profit de la nature. Quoi de plus naturel ?

DÉNOMINATION	Sources Rosport S.A.
ACTIVITÉ	Production d'eaux minérales naturelles
LOCALISATION	Rosport/Luxembourg
EFFECTIF	22 personnes



MAX WEBER, DIRECTEUR SOURCES ROSPORT S.A.

Siemens s'engage à réduire la consommation d'énergie

Siemens s'est engagé à **réduire la consommation d'énergie** en ce qui concerne ses propres activités et celles de ses clients. Siemens Luxembourg a ainsi organisé une journée "ENERGY DAY" où l'on a débattu de l'état environnemental actuel et des défis futurs. Le groupe Siemens propose un portfolio permettant à ses clients de réduire considérablement leurs émissions CO₂. Les solutions englobent aussi bien des **installations techniques de basse consommation**, des installations de production d'énergie à haut rendement, mais aussi de la **consultance**. Fin 2007, Siemens Luxembourg a fait un **audit énergétique** de ses bâtiments, suivant le concept « GREEN BUILDING » de la Siemens AG. Suite à cet audit, Siemens a mis en application certaines mesures comme éteindre l'éclairage et le chauffage durant les périodes d'inoccupation du bâtiment, l'installation de programmeurs sur les appareils électroniques, l'optimisation de la centrale de chauffage ou encore la modernisation du groupe de production de froid tout en gardant le même confort pour les employés. Siemens se positionne donc comme société active et partenaire de ses clients afin d'atteindre un but commun dans la protection de l'environnement.



GEORGES LESPINOY, CEO

DÉNOMINATION	Siemens S.A.
ACTIVITÉ	Industrie électrique et électronique
LOCALISATION	Luxembourg-Hamm
EFFECTIF	175 personnes





La présente publication est financée par le programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013). Ce programme a été établi pour soutenir financièrement la mise en œuvre des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi et des affaires sociales, tels qu'exposés dans l'agenda social, et contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne dans ces domaines.

Le programme, qui s'étale sur sept ans, s'adresse à toutes les parties prenantes susceptibles de contribuer à façonner l'évolution d'une législation et de politiques sociales et de l'emploi appropriées et efficaces, dans l'ensemble de l'UE-27, des pays de l'AELE ainsi que des pays candidats et précandidats à l'UE.

Le programme comprend six objectifs généraux, à savoir:

1. améliorer la connaissance et la compréhension de la situation dans les États membres (et dans les autres pays participants) par l'analyse, l'évaluation et un suivi étroit des politiques;
2. soutenir l'élaboration d'outils et de méthodes statistiques ainsi que d'indicateurs communs, ventilés s'il y a lieu par sexe et par tranche d'âge, dans les domaines relevant du programme;
3. soutenir et suivre la mise en œuvre de la législation communautaire, le cas échéant, et des objectifs politiques communautaires dans les États membres, évaluer leur efficacité et leurs incidences;
4. promouvoir la création de réseaux, l'apprentissage mutuel, le recensement et la diffusion des bonnes pratiques et des approches innovantes au niveau de l'UE;
5. faire mieux connaître aux parties intéressées et au grand public les politiques et les objectifs de l'UE poursuivis dans le cadre de chacune des sections;
6. renforcer la capacité des principaux réseaux au niveau de l'UE à promouvoir, à soutenir et à développer encore davantage les politiques et les objectifs de l'UE, le cas échéant.

Pour de plus amples informations, consulter:

http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_fr.html

Les informations contenues dans cette publication ne reflètent pas nécessairement la position ou l'opinion de la Commission européenne.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille et de l'Intégration

En collaboration avec : **Deloitte.**





INSTITUT NATIONAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

INDR p.a. UEL
7, rue Alcide de Gasperi B.P. 3024
L - 1030 Luxembourg-Kirchberg
Tél. + 352 27 33 0 - 1 Fax: + 352 27 33 0 - 888
Email: indr@indr.lu www.indr.lu



Imprimé par l'Imprimerie Centrale sur du papier 100 % recyclé Cyclus
et avec encres à base d'huile végétale.